

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-539
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. M.CM. van Dijk, leden
en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlagen : Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

Samenvatting

Consument heeft een autoverzekering aangevraagd en op het aanvraagformulier geantwoord dat hem niet eerder een verzekering is geweigerd of opgezegd. Bij de verwerking van de aanvraag ontdekte Verzekeraar dat dit niet correct was en heeft hij registratie in het EVR en Incidentenregister aangekondigd vanwege opzet tot misleiding van Consument. Verzekeraar heeft de registraties voor de duur van 4 jaar doorgevoerd en de verzekering geweigerd. Consument heeft geklaagd over de registraties. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument heeft mogen registreren in beide registers maar is tevens van oordeel dat Consument gezien zijn persoonlijke situatie disproportioneel wordt geraakt door de duur van de registraties. Zij verkort de duur met een jaar in het EVR en Incidentenregister.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 19 augustus 2017 een autoverzekering aangevraagd bij Verzekeraar. Bij de verwerking van de aanvraag is Verzekeraar gebleken dat de slotvragen over het schadeverleden en het verzekeringsverleden van Consument niet juist zijn beantwoord; Consument heeft de vraag *"Ben jij in de laatste 8 jaar geweigerd of is een verzekering van jou opgezegd door een verzekeraar of ben jij betrokken (geweest) bij verzekeringsfraude of opzettelijke misleiding van een financiële instelling?"* met "nee" beantwoord. De vraag *"Heb jij de laatste 5 jaar schade geleden of veroorzaakt door een gebeurtenis die door de aangevraagde verzekering wordt gedekt?"* heeft Consument eveneens met "nee" beantwoord. Consument was al een keer eerder een verzekering opgezegd en tweemaal geweigerd door een verzekeraar. Verder is Verzekeraar gebleken dat Consument verschillende schades had geleden die voor deze aanvraag van belang waren. Verzekeraar heeft Consument op 24 augustus 2017 een brief gestuurd waarin de aanvraag werd geweigerd en maatregelen werden aangekondigd. Verzekeraar heeft zijn voornemen kenbaar gemaakt om de persoonsgegevens van Consument op te nemen in zijn Incidentenregister evenals in het Extern Verwijzingsregister (EVR) van de Stichting CIS (CIS). Verzekeraar heeft tevens zijn voornemen geuit om het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars (CBV) op de hoogte te brengen van de registratie in het Incidentenregister.
- 2.2 Consument heeft op dit bericht als volgt per e-mailbericht gereageerd: "mij niet bekend bij u een aanvraag te hebben gedaan oke, groet."
- 2.3 Verzekeraar heeft op 14 september 2017 de voorgenomen maatregelen uitgevoerd.
- 2.4 Op 8 januari 2018 heeft Consument per e-mailbericht gereageerd: "Ik heb nooit enig verzekering bij jullie afgesloten of contact met jullie gehad daarom verwijder mijn cis codering anders krijgt u met mijn rechtsbijstand te maken."
- 2.5 Verzekeraar heeft hierop gereageerd maar de registraties gehandhaafd.
- 2.6 Consument heeft op 19 juni 2018 geklaagd over de maatregelen die Verzekeraar heeft getroffen.

2.7 Van belang voor de beoordeling van de registratie van de persoonsgegevens van Consument in het EVR en het daaraan gekoppelde Incidentenregister is het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (verder het noemen; 'het Protocol') dat ten tijde van de registratie van toepassing was. Een kopie van de relevante bepalingen uit deze regelgeving is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Incidentenregister. De Commissie begrijpt de vordering aldus dat Consument ook vordert dat de melding van de registratie van zijn persoonsgegevens aan het CBV wordt ingetrokken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar heeft onterecht de gegevens van Consument opgenomen in het EVR en het Incidentenregister. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft ter zitting verklaard dat hij abusievelijk twee vragen op het aanvraagformulier niet correct heeft beantwoord. Verzekeraar heeft de gegevens van Consument daarom opgenomen in het EVR en het Incidentenregister voor een periode van vier jaar. Door deze registraties is Consument genoodzaakt tegen een zeer hoge premie een autoverzekering af te sluiten en is hij van de voedselbank afhankelijk geworden.
- Voor de persoonlijke situatie van Consument is een auto dringend noodzakelijk vanwege de invaliditeit van zijn echtgenote. Consument wordt door de hoge verzekeringspremie disproportioneel zwaar getroffen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft de vraag over het schadeverleden en de vraag of eerder een verzekering was opgezegd of geweigerd onjuist beantwoord.
- Consument heeft al eerder bij twee verzekeraars zijn mededelingsplicht geschonden.
- Het is vast beleid van Verzekeraar dat bij eenmaal een verkeerde opgave, de registratie plaatsvindt voor twee jaar en bij herhaling, de registratie plaatsvindt voor vier jaar. Nu Consument een onware opgave heeft gedaan bij de aanvraag en tevens heeft ontkend dat hij een verzekering had aangevraagd nadat hij een melding over registratie van zijn persoonsgegevens had ontvangen, hanteert Verzekeraar derhalve een periode van vier jaar voor de registratie in het EVR en het Incidentenregister.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument fraude heeft gepleegd die de registratie van de gegevens van Consument en de duur van deze registratie rechtvaardigt.
- 4.2 Opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR, en met name de registratie in het EVR, kan voor de betrokkene grote gevolgen hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door toetsing in het EVR vaststellen dat sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s). Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de deelnemer die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere deelnemers hun (financiële) diensten aan de betrokkene zullen weigeren. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van Verzekeraar om tot opname van de persoonsgegevens van Consument in de genoemde registers. Zie o.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, overweging 4.3 en GC Kifid 2017-717 onder 4.2. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister zijn alleen gerechtvaardigd als dat gebeurd is in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol, waarvan de tekst als bijlage bij deze uitspraak is gevoegd). Artikel 5.2.1 onder a en b van het Protocol bepaalt dat persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Zo moet er sprake zijn van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van fraude, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, overweging 4.4. Wordt deze vraag bevestigend beantwoord, dan dient te worden beoordeeld of het opnemen van de persoonsgegevens in het EVR en de duur daarvan gerechtvaardigd is.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat in dit geval een zwaardere verdenking bestaat dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude (in de zin van het opzettelijk schenden van zijn precontractuele mededelingsplicht). Hieronder zal de Commissie dit nader toelichten.
- 4.4 Consument heeft drie maal op een aanvraagformulier niet correct geantwoord op de vraag of hem eerder een verzekering was opgezegd en over zijn schadeverleden. Op het aanvraagformulier bij Verzekeraar vulde hij “nee” in terwijl het antwoord naar waarheid “ja” had moeten zijn nu hem eenmaal een verzekering was opgezegd en tweemaal was geweigerd en hij wel eerder schades had geleden waarnaar werd gevraagd. Consument heeft ter zitting verklaard dit fout te hebben gedaan. Hiermee staat vast dat Consument onjuist heeft verklaard bij het aangaan van de verzekering.

Consument stelt dat deze omissies per abuis hebben plaatsgevonden en heeft verder ter zitting verklaard dat hij zich destijds niet bewust was van de consequenties van incorrecte beantwoording van de vragen. Als hij zich wel bewust was geweest van de gevolgen van een mogelijke registratie, had hij wel naar waarheid geantwoord. De stellingen van Consument kunnen Consument naar het oordeel van de Commissie niet baten. Immers, Consument heeft de vragen op het aanvraagformulier onjuist ingevuld, terwijl de vraagstelling helder, duidelijk en in niet voor meerdere lezingen vatbaar is. Daarbij had Consument kunnen weten, althans behoren te begrijpen, dat Verzekeraar het verzekerings- en schadeverleden van Consument van belang acht bij het nemen van zijn beslissing om de verzekeringsaanvraag al dan niet te accepteren, nu Verzekeraar daar expliciet naar heeft gevraagd. De Commissie acht de verklaring van Consument dat hij de vragen per ongeluk onjuist heeft beantwoord, gezien in het licht van al het voorgaande, ongeloofwaardig temeer nu Consument eerder een verzekering was geweigerd en hij daardoor op de hoogte was van de consequenties. Dit leidt tot de conclusie dat Consument bij het aanvragen van de verzekering bewust een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven met als doel de sluiten van de verzekering. Fraude – opzet tot misleiding - is derhalve komen vast te staan.

- 4.5 Voor het opnemen van persoonsgegevens in het EVR is ook vereist dat de registraties proportioneel moeten zijn. Op grond van artikel 5.2.1 sub c van het Protocol moet Verzekeraar bij een registratie een proportionaliteitsafweging maken. Hij moet de belangen van betrokkene meewegen bij de beoordeling van de vraag of hij gegevens in het EVR registreert, en zo ja, voor welke duur. Vgl. GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302, onder 4.9. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Verzekeraar. Verzekeraar heeft besloten de gegevens van Consument voor een duur van vier jaar te registreren in bovengenoemde registers. Verzekeraar heeft in zijn afweging laten meewegen dat drie maal sprake is geweest van aantoonbare fraude en dat Consument ook na weigering door Verzekeraar tweemaal niet volledig heeft verklaard omtrent zijn verzekeringsverleden bij het aanvragen van een verzekering. Ter zitting heeft Consument aangevoerd dat hij en zijn echtgenote (die wegens invaliditeit afhankelijk is van een auto) zwaar worden getroffen door de registratie.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat de omstandigheden de registraties rechtsvaardigen, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de financiële sector. De Commissie ziet wel aanleiding om de duur van de registratie in te korten, nu ter zitting is gebleken dat Consument en zijn echtgenote, die wegens invaliditeit afhankelijk is van een auto, zwaar worden getroffen door de registratie. Consument is daardoor immers aangewezen op een duurdere verzekering die hij niet kan betalen door zijn financiële situatie.

Gelet daarop is de Commissie van oordeel dat Consument disproportioneel wordt geraakt door de registratieduur van vier jaar. Verzekeraar heeft ter zitting voorgesteld de registratieduur te verminderen met één jaar. De Commissie beschouwt dit redelijk gezien de invaliditeit van de echtgenote van Consument waardoor Consument afhankelijk is van een auto. De Commissie acht een registratieduur van drie jaar, dat wil zeggen tot 13 september 2020, proportioneel en bepaalt dat de registratieduur daartoe moet worden ingekort.

4.7 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister gehandhaafd te blijven. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het Protocol). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister mogen blijven staan. De Commissie is niet gebleken van omstandigheden die een langere duur in het Incidentenregister rechtvaardigen dan de registratie in het EVR. Om die reden wordt bepaald dat de registratie in het Incidentenregister eveneens tot drie jaar beperkt dient te worden.

4.8 Op grond van artikel 4.2.3 van het Protocol worden de gegevens in het Incidentenregister uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij het CBV. Nu de registraties in het EVR en het Incidentenregister gehandhaafd mogen blijven, bestaat geen aanleiding om te bepalen dat de melding daarvan aan het CBV moet worden ingetrokken. De melding dient te worden ingetrokken wanneer de registratie in het Incidentenregister, overeenkomstig wat hierboven onder 4.5 is overwogen, wordt ingetrokken.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de registratie van de gegevens van Consument in het EVR en het Incidentenregister verkort tot een periode van drie jaar.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage

Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013

In het toepasselijke Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

2. Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)

3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)

4 Incidentenregister

4.1 Doel Incidentenregister

4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:

“Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.”*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).

(...)

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

(...)

4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.

5 Extern Verwijzingsregister

(...)

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.